

El Indecopi previene afectaciones a los derechos de usuarios y usuarias del servicio de transporte terrestre de pasajeros en Chimbote

- **Se reunió con transportistas y representantes de la Sutran y la Municipalidad Provincial del Santa para identificar temas que podrían generar conflictos de consumo.**

Con el fin de prevenir conflictos de consumo entre los usuarios y transportistas que ofrecen sus servicios en el terminal terrestre “El Chimbador” de la ciudad de Chimbote, especialistas de la Oficina Regional del Indecopi en esta ciudad se reunieron con representantes de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran), de la Municipalidad Provincial del Santa (MPS) y miembros de las empresas de transportes terrestre de pasajeros.

La reunión forma parte de las acciones de prevención que realiza el Indecopi a nivel nacional, y tuvo el objetivo de identificar los temas más sensibles que se presentan en dicho terminal terrestre.

Durante la reunión, realizada la primera semana de setiembre, el personal de la Oficina Regional del Indecopi en Chimbote resaltó la importancia de contar con una lista de precios, cobrar el precio informado en dichas listas, así como cumplir con la salida en la hora programada.

Se destacó que, de no cumplir con cobrar el valor del pasaje que se consigna en la lista de precios, o no respetar la hora de salida de los buses, previamente informada, se estarían vulnerando los derechos de consumidoras y consumidores.

Asimismo, durante la reunión se explicó que todo establecimiento abierto al público debe contar con un Libro de Reclamaciones y su aviso respectivo, además que este puede ser solicitado por el usuario o usuaria ante cualquier desperfecto del producto y/o servicio contratado, con el fin de interponer el reclamo o queja que considere. El plazo para responder dicho reclamo o queja es de hasta 30 días calendarios, aunque podría ampliarse por 30 días más, si fuera necesario.

También se resaltó que se debe colocar en un lugar visible de cada bus, el número telefónico y el medio alternativo (correo electrónico, página web, mensaje de texto, etc.) para la presentación de quejas y reclamos de usuarias y usuarios.

Complementariamente se comunicó que el Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas al Código de Protección y Defensa del Consumidor y demás normas sectoriales aplicables al sector transporte. Estas sanciones pueden ir desde una amonestación a multas de hasta 450 unidades impositivas tributarias (UIT).

Canales de atención

La Oficina Regional del Indecopi en Chimbote recuerda a la ciudadanía que tiene a su disposición los siguientes canales de atención:



Oficina Regional del Indecopi en Áncash sede Chimbote

- Libro de reclamaciones del proveedor. Puede ser físico o virtual. En cualquier caso, guarde una copia del reclamo.
- 'Reclama Virtual' del Indecopi, que emplea un formulario simplificado y dinámico que permite al ciudadano registrar su reclamo con facilidad. Se accede ingresando al enlace: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>.
- Correo electrónico: cht-reclamos@indecopi.gob.pe / sacreclamo@indecopi.gob.pe
- A los números de contacto: 985187480 (celular y/o WhatsApp) / 0-800-4-4040, opción 6, Anexo 4303
- Web: www.indecopi.gob.pe/www.consumidor.gob.pe

El Indecopi reafirma su compromiso con la ciudadanía de seguir supervisando a las proveedoras y proveedores de productos y servicios en el sector Transporte, para evitar vulneraciones a sus derechos como consumidores.

Chimbote, 14 de setiembre de 2021